

# **KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS KAMPAR KIRI KECAMATAN KAMPAR KIRI KABUPATEN KAMPAR**

**Oleh :  
Vedrianto**

**Pembimbing : Dr. Harapan Tua R.F.S, M.Si**

(e-mail : vedrianto@rocketmail.com)  
085365009919

Jurusan Ilmu Administrasi - Prodi Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau  
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293  
Telp/Fax. 0761-63277

## *Abstract*

*Quality Services of Kampar kiri Comunnity Health Center At Kampar Kiri District of Kampar as places that serve the public, the health service is often in the spotlight left Kampar district community. Convolutd and complicated service procedures, often exceeding the settling time, speed and accuracy in providing services to the public. The purpose of this study was to determine the quality of service and determine the factors that affect the quality of service sub-district health centers Kampar Kiri of Kampar.*

*This research uses the theory by Parasuraman, Zeithhaml, and Leonard Berry in Harbani Pasolong (2007), which consists of Tangible, Reliability, responsiveness, Assurance, Empathy. The method used is qualitative research with data collection technique through interview, observation and documentation.*

*The results of this study show that, the quality of service sub-district health centers left Kampar Kampar district left yet either, because there are several dimensions such as physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy has not been good. Of the five dimensions, but the dimensions are obtained guarantees good ratings, in this dimension the service provider has been able to provide assurance that they are skilled employees to take care of the affairs of the applicant, and also have the knowledge to answer and resolve any questions and complaints. As for the other four dimensions left the clinic kampar districts left Kampar Kampar district not meet the desired quality of society.*

*Keyword: Service, Quality of Service*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang maupun pelayanan jasa. Pelayanan publik dapat menjadi tolak ukur suatu badan atau dinas pemerintah, dimana setiap pelayanan menjadi mekanisme yang sangat vital sesuai dengan bagiannya masing-masing, selain itu, pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintah maupun swasta, kualitas pelayanan yang diberikan instansi tersebut akan berbanding lurus dengan perkembangan instansi tersebut.

Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Sesuai dengan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 (Undang-Undang Kesehatan) seperti berikut :  
“Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang :

- a. Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat.
- b. Mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu.
- c. Hidup dalam lingkungan sehat dan.
- d. Memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat”.

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di tiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas.

Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang :

- memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat.
- mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu.

- hidup dalam lingkungan sehat, dan
- memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Keberadaan Puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu, Dengan adanya puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau.

Puskesmas berfungsi sebagai :

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan.
2. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat.
3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan). Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dicanangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri.

Namun, sampai saat ini usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan masih belum dapat memenuhi harapan

masyarakat, Banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas milik pemerintah ini baik itu dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, lama waktu pelayanan, keterampilan petugas, sarana/fasilitas, serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit, perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat, juga kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dalam hal ini ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kuantitas dan kualitas pelayanan yang masih sangat rendah.

Rendahnya kualitas pelayanan akan membangun citra buruk pada Puskesmas, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi Puskesmas tersebut, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas.

Puskesmas dapat mengetahui pelayanan dari para pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Dari sumber data dapat dilihat bahwa kunjungan dari tahun 2013 – 2014, terjadi penurunan kunjungan ditahun 2014. Namun dengan

rendahnya kunjungan tidak diiringi dengan pelayanan yang memuaskan, Hasil wawancara dengan pasien, diketahui bahwa salah satu faktor yang paling sering dikeluhkan oleh pasien selain berbelit-belit adalah lambatnya petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan. Rasio perbandingan tenaga kesehatan terhadap jumlah penduduk belum mencukupi kebutuhan pelayanan kesehatan. Diantaranya adalah rasio tenaga dokter, bidan, perawat dan tenaga kesehatan lainnya terhadap penduduk perlu ditingkatkan dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan.

### RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang penelitian dan fenomena yang ditemukan dilapangan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Puskesmas Kampar Kiri Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar ?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Puskesmas Kampar Kiri Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar ?

### TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Puskesmas Kampar Kiri Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Puskesmas Kampar Kiri Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.

### MANFAAT

Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai :

1. Secara teoritis
  - a. Untuk pengembangan Ilmu Administrasi Publik yang berkaitan dengan Pelayanan Publik.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.
2. Secara praktis
  - a. Bagi peneliti, dapat bermanfaat sebagai wadah untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang penulis dapat pada masa kuliah.
  - b. Diharapkan dapat menjadi masukan dan sumbangan pemikiran kepada pihak Puskesmas Kampar Kiri Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar

### KONSEP TEORI

#### 1. Pelayanan

Pelayanan dalam kamus bahasa Indonesia diartikan sebagai memberikan sesuatu kepada seseorang dalam bentuk jasa. Dalam defenisi yang lebih rinci yang diberikan oleh **Gronroos** dalam **Ratminto (2005:2)** yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan

permasalahan konsumen/pelanggan. Menurut **Sampara** dalam **L.P Sinambela, (2006:4)** mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut **Kotler (2002:83)** definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan **Moenir** dalam **(Harbani Pasolong, 2007:128)** mengatakan bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok/organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Kemudian menurut **Kotler** dalam **Sampara Lukman (2000:8)** mengatakan, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sedangkan menurut Pendapat **Boediono (2003 : 60)**, bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan pada konsumen itu sendiri.

Menurut **Fandy Tjiptono (2002:6)** jasa atau servis merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya bengkel reparasi, salon kecantikan, kursus, keterampilan, hotel, rumah sakit, dan sebagainya.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dan menurut **Lovelock Dan Wright (2002)**, Jasa adalah suatu tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain. Meskipun proses dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik, kinerja pada dasarnya intangible dan biasanya tidak menghasilkan kepemilikan salah satu faktor produksi

Sedangkan menurut **Zulian Yamit (2004:20)**, mendefinisikan jasa pelayanan sebagai pekerjaan diluar bidang pertanian dan pabrik seperti pekerjaan dibidang hotel, restoran dan reparasi, hiburan seperti bioskop, teater, taman hiburan. fasilitas perawatan kesehatan seperti rumah sakit dan jasa dokter, jasa profesional seperti hukum, akuntan, pendidikan, keuangan, asuransi

Menurut **Sondang P. Siagian (1992:134)** dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparatur pemerintah berpegang pada sikap, tindakan seperti perilaku sebagai berikut :

1. Dasar hukumnya jelas.
2. Hak dan kewajiban warga Negara yang dilayani.
3. Bentuk akhir pelayanan diketahui dan disepakati bersama.
4. Pelayanan diberikan secara cermat, akurat dan ramah.
5. Interaksi berlangsung secara rasional dan obyektif.

Mengenai pemahaman pelayanan juga dijelaskan oleh **James. A. Fitzsimmons (Inu Kencana 2003: 116)** yang mengatakan bahwa "*Customer satisfaction with service quality can be defined perception of received with expectation of service desired*". Maksudnya adalah kepuasan seseorang yang dilayani terhadap kualitas pelayanan dapat dijelaskan dengan membandingkan bagaimana pandangan yang dilayani terhadap pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan.

Dari beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan melayani dan dilayani yang dilakukan oleh seseorang ataupun sekelompok orang dalam rangka memberikan bantuan dalam mengurus dan menyiapkan suatu hal yang menjadi keperluan orang lain, yang mana kegiatan ini akan bermuara kepada pemenuhan kebutuhan dan kepentingan pihak yang dilayani sesuai dengan haknya.

## 2. Pelayanan publik

Istilah publik berasal dari bahasa inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa indonesia baku menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia. **Badudu, (2001:781-782)** berarti umum, orang banyak, ramai, yang kemudian pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Bedasarkan pendapat yang dikemukakan diatas, maka pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang ada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara ataupun Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan **Lewis dan Gilman (2005:22)**, mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik.



Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Bahkan **Dwiyanto** dalam **Agus Purwanto (2009:301)** menyatakan bahwa pelayanan publik menjadi suatu instrumen penting untuk dapat mewujudkan *good governance*.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

### 3. Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas (*Quality*) dapat diartikan sebagai mutu. Kualitas secara sederhana dapat diartikan sebagai standar baik atau buruknya suatu produk. **Feigenbeum (Nasution, 2004:41)** mengatakan, bahwa kualitas adalah kepuasan konsumen sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen atas suatu produk atau jasa.

**Fandy Tjiptono (2004:2)** dalam **Harbani Parsolong (2007)** mengemukakan bahwa kualitas adalah:

- a. Kesesuaian dengan persyaratan /tuntutan.
- b. Kecocokan pemakaian.
- c. Bebas dari kerusakan.
- d. Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan.

- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
- f. Melakukan secara benar semenjak awal.

Menurut **Lovelock** dalam **Laksana (2008:88)**, kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Dengan demikian kualitas merupakan faktor sukses bagi suatu organisasi atau perusahaan.

Sedangkan menurut **Hanif Mauludin (2004)**, mendefinisikan “kualitas pelayanan sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja actual pelayanan.” Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* (pengalaman yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima).

**Sampara** dalam **Hardiyansyah (2011:35)**, mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayan. Sementara pengertian kualitas pelayan menurut **Wyckop** yang dikutip oleh **Tjiptono (2008:59)**, yaitu sebagai satuan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Bila jasa yang dirasakan lebih kecil dari yang diharapkan, para pelanggan menjadi tidak tertarik pada penyedia layanan yang bersangkutan. Sedangkan apabila yang terjadi adalah sebaliknya, yaitu jasa yang dirasakan

lebih besar dari yang diharapkan, kemungkinan pelanggan akan menggunakan jasa itu lagi. Menurut **A. Parasuraman, V.A. Zeithmahl** dan **L.L Barry** dalam **Harbani Pasolong (2007:135)** terdapat lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh masyarakat dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik. Adapun kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan publik tersebut adalah :

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Kualitas Pelayanan Puskesmas Kampar Kiri Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar

Untuk mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan puskesmas kampar kiri kecamatan kampar kiri kabupaten kampar peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan oleh **A. Parasuraman, V.A. Zeithmahl** dan **L.L Barry (Harbani Pasolong, 2007 : 135)** yaitu :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)
2. Keandalan (*Realibity*)
3. Daya tanggap (*Responsiveness*)
4. Kepastian (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

#### 1. Bukti fisik

Kualitas pelayanan puskesmas kampar kiri jika dinilai dari dimensi bukti fisik dapat dikatakan belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat dilihat dari ketersediaan pegawai yang masih kurang. Selain itu fasilitas yang ditujukan untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat masih belum optimal, hal ini ditandai dengan masyarakat yang mengeluhkan beberapa fasilitas yang tidak berfungsi, ruangan beraroma asap rokok. Kenyataan ini jelas menunjukkan bahwa masyarakat kurang puas, walaupun pihak puskesmas kampar kiri sudah berusaha dan memberikan fasilitas untuk masyarakat.



## **2. Keandalan**

Dari segi keandalan masyarakat masih merasa kesulitan dengan proses pelayanan yang berbelit-belit yang diberikan puskesmas kampar kiri. Kualitas pelayanan puskesmas kampar kiri terkait dengan dimensi keandalan, belumlah optimal. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang mengeluh mengenai waktu, prosedur, kedisiplinan petugas, dan merasa biaya yang harus dikeluarkan tidak sesuai dengan yang semestinya

## **3. Daya Tanggap**

Dalam hal daya tanggap puskesmas Kampar kiri belum cukup bagus, pihak puskesmas kampar kiri perlu untuk lebih meningkatkan lagi, karna dalam hal untuk menuntaskan masalah yang menjadi keluhan masyarakat pada pelaksanaannya masih belum maksimal, masih ada permasalahan yang terlambat penyelesaiannya, dan juga petugas yang harus melayani masyarakat yang akan mengurus masih belum mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat bagi masyarakat. Banyak masyarakat yang harus menunggu, untuk mendapatkan pelayanan.

## **4. Kepastian**

Dalam hal jaminan petugas pemberi layanan sudah memiliki pengetahuan yang cukup mengenai tugas mereka. Hal ini dibuktikan dengan masyarakat yang bertanya atau memberikan keluhan sudah merasa puas dengan jawaban dari petugas.

## **5. Empati**

Dari segi empati diketahui bahwa masyarakat kecewa dengan petugas, masyarakat merasa pihak yang melayani tidak memahami kondisi dari masyarakat yang seharusnya dilayani. Penulis menyimpulkan kualitas pelayanan puskesmas kampar kiri kecamatan kiri kabupaten kampar terkait dengan dimensi empati masih belumlah maksimal. Meskipun pegawai sudah mampu memberikan perhatian kepada masyarakat namun tetap mereka masih belum mampu untuk dapat memahami situasi dan kondisi dari masyarakat secara baik.

### **B. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan puskesmas kampar kiri kecamatan kampar kiri kabupaten kampar.**

#### **1. Sumber Daya Manusia (SDM)**

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak untuk mencapai tujuan organisasi itu. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi proses pelaksanaan pelayanan di puskesmas kampar kiri, maksudnya adalah dilihat dari segi pengetahuan, pendidikan, dan keahlian yang dimiliki dalam melaksanakan tugas baik secara prosedur, sistem, proses, dan teknis

dalam pelayanan tersebut, serta cara penerapannya. Diketahui puskesmas kampar kiri kecamatan kampar kiri kabupaten kampar kekurangan pegawai dalam bidang pelayanan.

Salah satu faktor keberhasilan atau kegagalan sebuah organisasi adalah faktor sumber daya manusianya. Jika jelas sebuah organisasi memiliki kekurangan dalam hal jumlah sumber daya manusianya, sudah tentu organisasi tersebut akan memiliki kendala untuk mewujudkan keberhasilan pekerjaannya, dan hal tersebut akan mempengaruhi citra dan daya saing organisasi tersebut.

## **2. Kurangnya Koordinasi Tugas Pelayanan**

Koordinasi adalah proses penyepakatan bersama yang mengikat berbagai kegiatan atau unsur yang berbeda-beda sedemikian rupa, sehingga di sisi yang satu semua kegiatan atau unsur tersebut terarah pada pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan dan di sisi lain keberhasilan kegiatan yang satu tidak merusak keberhasilan kegiatan yang lain. Pengorganisasian dan koordinasi tugas pelayanan sangat dibutuhkan agar pekerjaan dapat terlaksana dengan baik dan sesuai dengan standar serta aturan yang ada. Jika sebuah organisasi gagal dalam menciptakan sebuah keserasian pengorganisasian dan koordinasi tugas pelayanan sudah tentu akan mempengaruhi kelancaran urusan serta membuat prosedur menjadi terganggu.

Akan tetapi pada faktanya puskesmas kampar kiri kecamatan

kampar kiri kabupaten kampar memiliki kendala dalam hal koordinasi tugas. Puskesmas kampar kiri belum mampu mengkoordinir pihak-pihak yang terlibat dalam proses pelayanan, untuk dapat menyelesaikan tugas dengan semestinya.

## **3. Partisipasi Masyarakat**

Partisipasi adalah keterlibatan mental/pikiran atau moral/perasaan di dalam situasi kelompok yang mendorongnya untuk memberikan sumbangan kepada kelompok dalam usaha mencapai tujuan serta turut bertanggungjawab terhadap usaha yang bersangkutan. Masyarakat merupakan salah satu bagian penting yang akan berpengaruh terhadap tegaknya negara dan tercapainya tujuan nasional. Oleh karena itu, dalam diri masyarakat harus tumbuh suatu kesadaran akan keberadaannya sehingga timbul hasrat untuk turut serta bersama pemerintah dalam membangun negara. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh seorang warga masyarakat adalah dengan berpartisipasi secara aktif dalam berbagai kegiatan pembangunan di wilayahnya. Partisipasi selalu dikaitkan dengan peran serta.

Kurangnya partisipasi masyarakat memberikan kendala tersendiri bagi pihak puskesmas kampar kiri kecamatan kampar kiri kabupaten kampar dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat. Kurangnya tingkat partisipasi masyarakat dalam kegiatan pelayanan karena keterbatasan pengetahuan atau ketidak tahuan masyarakat terhadap mekanisme,

prosedur pelayanan maupun hak dan kewajiban sebagai pengguna layanan, berpengaruh terhadap kualitas dari layanan. Dalam hal ini petugas penyedia layanan, diharapkan haruslah lebih aktif untuk mengatur masyarakat sebagai pengguna layanan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, yang mana telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai kualitas pelayanan puskesmas kampar kiri kecamatan kampar kiri kabupaten kampar maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan puskesmas kampar kiri kecamatan kampar kiri kabupaten kampar belum terlaksana dengan baik, yang berarti pelayanan yang diberikan oleh puskesmas kampar kiri kecamatan kampar kiri kabupaten kampar belum sepenuhnya optimal.

Dilihat dari hasil wawancara serta hasil dari observasi yang telah dipaparkan sebelumnya, bahwa jika dinilai berdasarkan lima dimensi yang terdiri dari (*Tangibles*) bukti fisik, (*Reliability*) keandalan, (*Responsiveness*) daya tanggap, (*Assurance*) jaminan dan (*Emphaty*) empati, pihak penyedia layanan belum mampu memenuhi kelima dimensi tersebut.

Dari kelima dimensi tersebut hanya pada dimensi jaminan saja yang memperoleh penilaian bagus. pada dimensi ini pihak penyedia layanan sudah mampu memberikan jaminan dan kepastian bahwa pegawai mereka

terampil untuk mengurus urusan pemohon, dan juga memiliki pengetahuan untuk menjawab dan menyelesaikan segala pertanyaan dan keluhan masyarakat. Sedangkan untuk empat dimensi lainnya pihak puskesmas kampar kiri belum mampu memenuhinya, dapat dilihat masih ditemukannya kekecawaan dari masyarakat mengenai keempat dimensi tersebut.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan puskesmas kampar kiri kecamatan kampar kiri kabupaten kampar meliputi :

- a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Puskesmas kampar kiri kecamatan kampar kiri kabupaten kampar terkendala dengan kurangnya petugas yang seharusnya ditugaskan khusus untuk mengurus perawatan pasien.

- b. Koordinasi tugas pelayanan

Puskesmas kampar kiri kecamatan kampar kiri kabupaten kampar memiliki kendala teknis berupa ketidakmampuan untuk berkoordinasi dengan baik dengan pihak yang terlibat langsung dengan proses pelayanan, yang menyebabkan waktu yang digunakan untuk pengobatan menjadi lama dan melebihi standar waktu yang terdapat pada SOP

- c. Partisipasi masyarakat

Dalam penerapan pola serta proses pelayanan yang tertib

dan sesuai dengan aturan yang berlaku, pihak Puskesmas kampar kiri kecamatan kampar kiri kabupaten kampar memiliki kendala dengan masih terdapatnya masyarakat yang kurang tertib.

## SARAN

Dari kesimpulan penelitian yang telah dilakukan dan fenomena-fenomena yang ditemukan, penulis bermaksud untuk memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi instansi terkait penelitian, guna untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan untuk masyarakat.

1. Diharapkan kepada puskesmas kampar kiri kecamatan kampar kiri kabupaten kampar untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, dengan memperbaiki aspek-aspek yang sering dikeluhkan masyarakat seperti permasalahan waktu, transparansi biaya, kedisiplinan pegawai dan juga seharusnya lebih memerhatikan prosedur, agar kekecewaan masyarakat terhadap waktu serta kedisiplinan tidak terjadi lagi. Perlu bagi pihak puskesmas kampar kiri kecamatan kampar kiri kabupaten kampar untuk lebih memberikan perhatian serta pengertian terhadap masyarakat pengguna layanan agar masyarakat merasa telah dilayani dengan baik.
2. Agar pelayanan dapat berjalan dengan baik, maka perlu untuk mengatasi faktor yang menjadi

kendala dalam proses pelayanan. Sangat perlu untuk menambah sumber daya manusia atau petugas, agar pelayanan dapat berjalan lebih cepat, tanggap dan lancar. Kemudian pihak puskesmas kampar kiri kecamatan kampar kiri kabupaten kampar harus lebih meningkatkan koordinasi lagi dengan pihak yang terlibat langsung dengan pelayanan, dan juga diharapkan agar petugas lebih aktif dan tegas lagi dalam menangani masyarakat yang kurang tertib, agar proses pelayanan tidak terganggu.

## DAFTAR PUSTAKA.

- Badudu J.s dan Zein. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 2001.
- Boediono, B , 2003 . *Pelayanan prima Perpajakan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- H.B. Sutopo. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta : UNS Press.Hessel Nogi .S T. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT. Grasindo.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kencana Inu. (2003). *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : PT. Rafika Aditama.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara

- (Meneg PAN) Nomor  
63/KEP/M.PAN/7/2003.
- Akuntansi, Bisnis, dan Manajemen,  
Vol.7, No.1 (April) : 37-51
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Purwanto Agus. 2009. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. ALFABE.
- Lovelock, Christopher and Lauren Wright, (2002), *Principle of Service Marketing and Management*, Second Edition. New Jersey. Pearson Education International Inc.
- P .Siagian Sondang. *Organisasi Kepemimpinan dan perilaku Administrasi*, Jakarta:Gunung Agung, 1992
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan Umum Di Indonesia*, jakarta : STIA LAN Press.
- Ratminto dan Winarsih (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Moenir, 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sinambela, dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Impelentasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mauludin, Hanif. 2001. Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image (Studi Pada Penderita RSUD DR.R. Koesma Tuban). Jurnal Penelitian
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Yamit, Zulian. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, Cetakan Keempat, Penerbit Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.